



Inspectie van het Onderwijs
*Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap*

Tevredenheidsonderzoek Beroepsonderwijs en volwasseneneducatie (bve)

bezoekperiode
januari – december 2012

Utrecht, april 2013

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	2
2. RESULTATEN.....	3
2.1 VOORBEREIDING	3
2.2 UITVOERING	3
2.3 HET RAPPORT	6
2.4 VERBETER-/PRESTATIEAFSPRAKEN	7
2.5 VERSCHIL TUSSEN INSPECTEURS	8
2.6 RESULTAAT INSPECTIEBEZOEK	8
2.7 TOEZICHTLAST	9
2.8 EVALUATIE WERKWIJZE	10
2.9 EVALUATIE TELEFONISCH CONTACT.....	11
2.10 RAPPORTCIJFER	12
3. TRENDS	13
3.1 TEVREDENHEIDSMETINGEN SINDS 2009	13
3.2 TRENDS OP DE VERBETERPUNTEN.....	14
4. CONCLUSIE EN VERBETERPUNTEN.....	18

1. Inleiding

De Inspectie van het Onderwijs vindt het belangrijk om te weten hoe instellingen de inspectiebezoeken en de werkwijze van de inspectie ervaren. Daarom worden instellingen in een tevredenheidsonderzoek gevraagd naar hun beleving van de kwaliteit van het bezoek, het inspectierapport en de werkwijze van de inspectie. Het onderzoek wordt uitgevoerd om de interne kwaliteitszorg te verbeteren en inspecteurs feedback te geven over hun functioneren.

De inspectie maakt gebruik van een digitale vragenlijst om de tevredenheid te meten. Middels een link in een e-mailbericht dat naar een instelling wordt gestuurd tezamen met een definitief inspectierapport, wordt de instelling uitgenodigd om deel te nemen aan het tevredenheidsonderzoek.

Voor deze rapportage zijn instellingen bevraagd die sinds de invoering van het nieuwe Toezichtkader bve in januari 2012 tot december 2012 zijn bezocht en een definitief inspectierapport hebben ontvangen. Deze bezoekperiode wijkt af van de andere sectoren waarbij er een rapportage is gemaakt over het schooljaar 2011/2012.

In de genoemde periode zijn er 64 uitnodigingen verstuurd. 27 vragenlijsten zijn volledig ingevuld, daarmee is de respons 42 procent. Dit is een kleine daling ten opzichte van de vorige meting (oktober 2010 - september 2011): de respons bedroeg toen 47 procent.

De inspectie heeft in de afgelopen periode verschillende soorten bezoeken afgelegd, namelijk bezoeken in het kader van de staat van de instelling (svi) en bezoeken in het kader van kwaliteitsonderzoeken (ko) en onderzoeken naar de kwaliteitsverbetering (okv). Per bezoektipe varieert de respons (zie tabel 1).

Tabel 1. Responstabel uitgesplitst naar bezoektipe

<i>Bezoektipe</i>	<i>Aantal vragenlijsten verstuurd</i>	<i>Aantal vragenlijsten ingevuld</i>	<i>Responspercentage</i>
Svi	37	12	44%
Ko	3	1	33%
Okv	24	14	58%
Totaal	64	27	42%

De staat van de instelling is sinds 1 januari 2012 een nieuw bezoektipe waarbij eens in de drie jaar bij iedere instelling de staat wordt opgemaakt. De bestaande tevredenheidsvragenlijst bve is aangepast aan het bezoektipe svi. Omdat bij een svi zowel het onderwijs als de examinering tezamen worden beoordeeld, is er in tegenstelling tot de vorige metingen geen onderscheid gemaakt naar instellingen waarbij alleen een examenonderzoek is geweest en instellingen waarbij alleen het onderwijs is beoordeeld.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten besproken. In hoofdstuk 3 worden een aantal trendgegevens gepresenteerd over de periode 2009-2012. Tot slot worden in hoofdstuk 4 conclusies getrokken en verbeterpunten aangedragen. Daarnaast is er bij dit rapport een bijlage opgenomen waarin een uitsplitsing van de resultaten naar bezoektipe (bijlage A) is gemaakt.

2. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de antwoorden op de vragen uit het tevredenheidsonderzoek gepresenteerd. Bij een aantal vragen is, indien relevant, naast een algemeen beeld van de tevredenheid ook de uitsplitsing naar het type bezoek (ko/okv versus svi) gemaakt. Daarbij dient opgemerkt te worden dat de antwoorden die zijn gegeven op de tevredenheidsschaal bij een aantal vragen zijn omgerekend naar een rapportcijfer om het contrast tussen de antwoorden te verduidelijken (zie tabel 2).

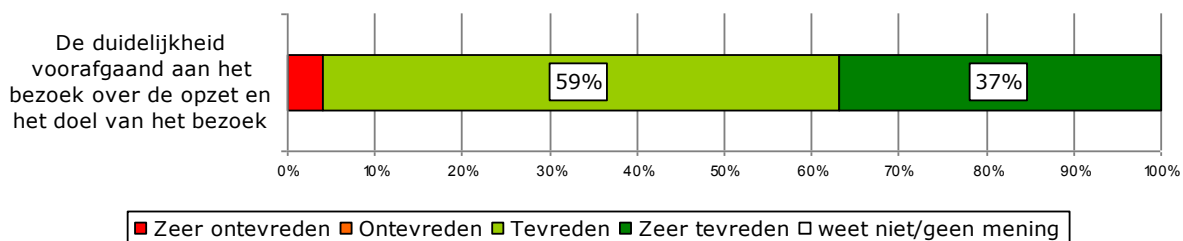
Tabel 2. Codering van de tevredenheidsschaal naar een rapportcijfer

Antwoordcategorie	Rapportcijfer
Zeer ontevreden	1
Ontevreden	4
Tevreden	7
Zeer tevreden	10
Weet niet/geen mening	<i>Wordt buiten beschouwing gelaten</i>

2.1 Voorbereiding

In figuur 1 is te zien dat bijna alle instellingen (zeer) tevreden zijn over de duidelijkheid voorafgaand aan het bezoek over de opzet en het doel van het bezoek. Slechts 4 procent van de instellingen is hierover zeer ontevreden. Instellingen die bezocht zijn in het kader van de svi-scores gezamenlijk een 8,3 op de tevredenheid over de voorbereiding en de instellingen die bezocht zijn met een ko/okv scoren hierop een 7,6 (zie bijlage A).

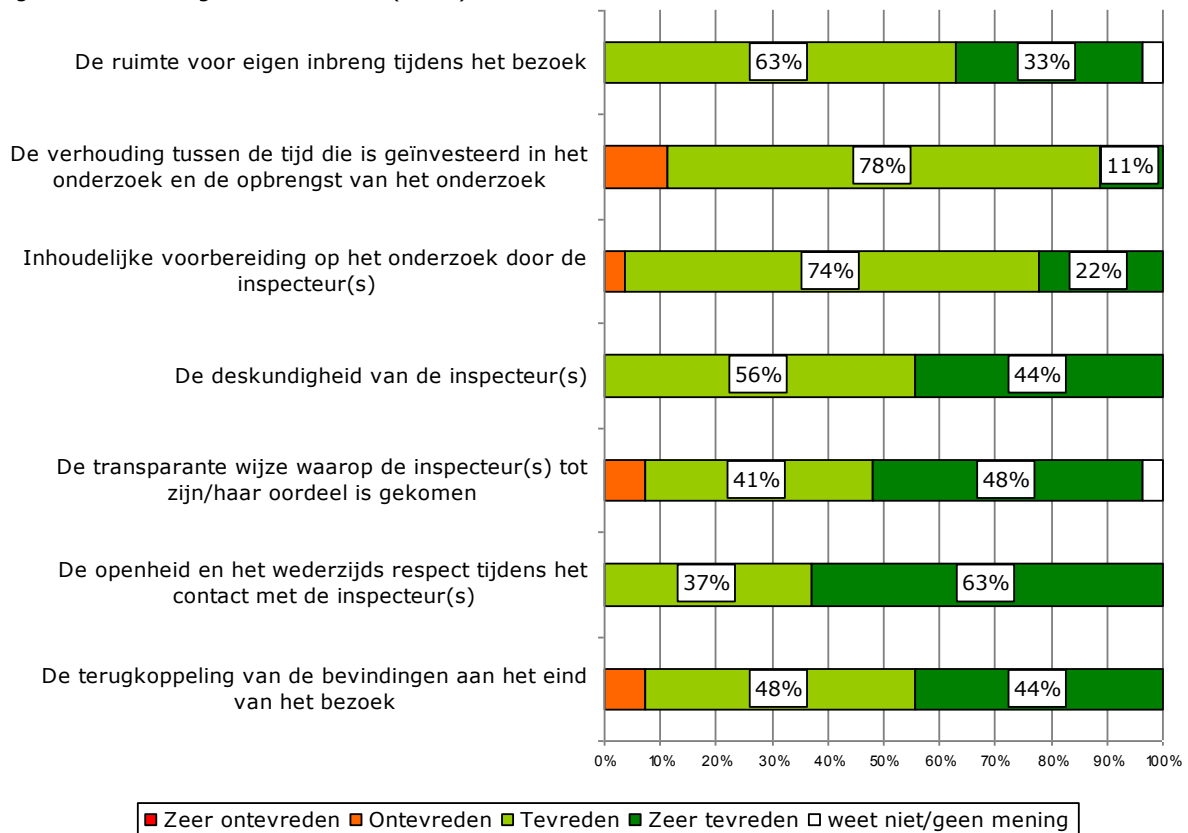
Figuur 1: Voorbereiding van het bezoek (n=27)



2.2 Uitvoering

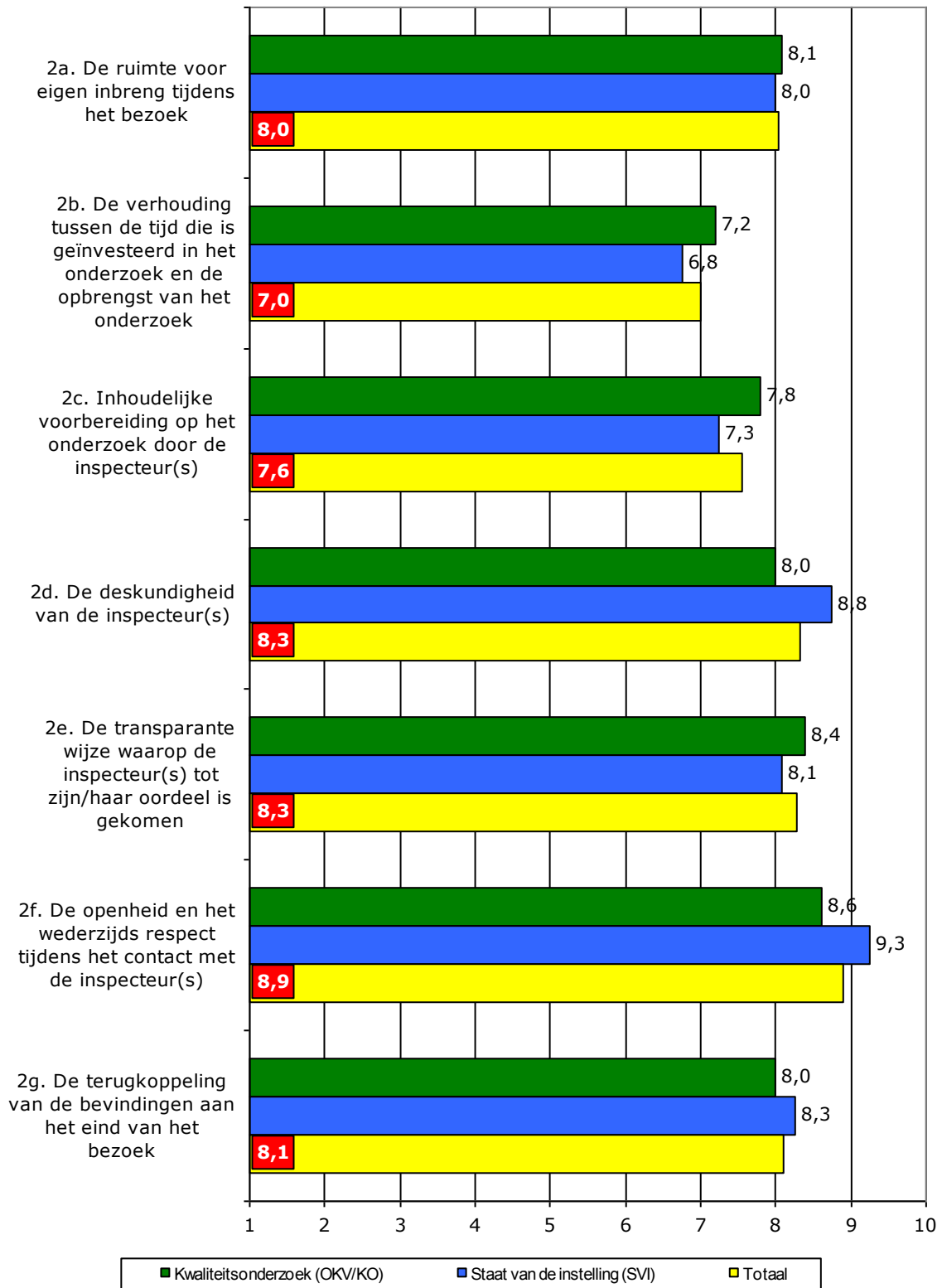
Ook over de uitvoering van het bezoek zijn bijna alle bevroegde instellingen (zeer) tevreden (zie figuur 2). Toch is 11 procent van de instellingen ontevreden over de verhouding tussen de tijd die de school heeft geïnvesteerd in het onderzoek en hetgeen het bezoek heeft opgebracht voor de school, dit betreft vaker instellingen die bezocht zijn in het kader van een svi dan instellingen die bezocht zijn in het kader van een ko/okv (zie figuur 3). Ook is 7 procent van de instellingen ontevreden over de transparante werkwijze waarop de inspecteur tot een oordeel is gekomen en over de terugkoppeling van de bevindingen aan het einde van het bezoek.

Figuur 2. Uitvoering van het bezoek (n=27)



Uit figuur 3 blijkt dat instellingen die bezocht zijn in het kader van een svi nog positiever zijn over de deskundigheid van de inspecteur en openheid en het wederzijdse respect tijdens het contact met de inspecteur dan instellingen die bezocht zijn in het kader van een ko/okv.

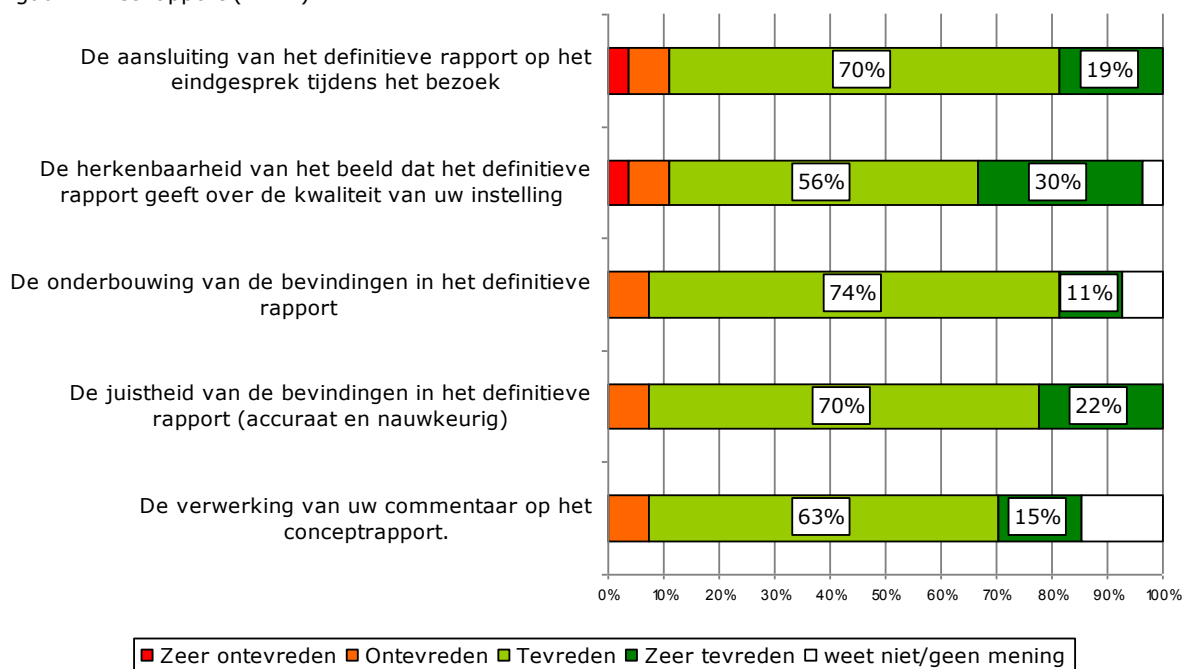
Figuur 3. Uitvoering van het bezoek naar bezoekttype



2.3 Het rapport

Zo'n 90 procent van de bevroegde instellingen is (zeer) tevreden over het inspectierapport (zie figuur 4).

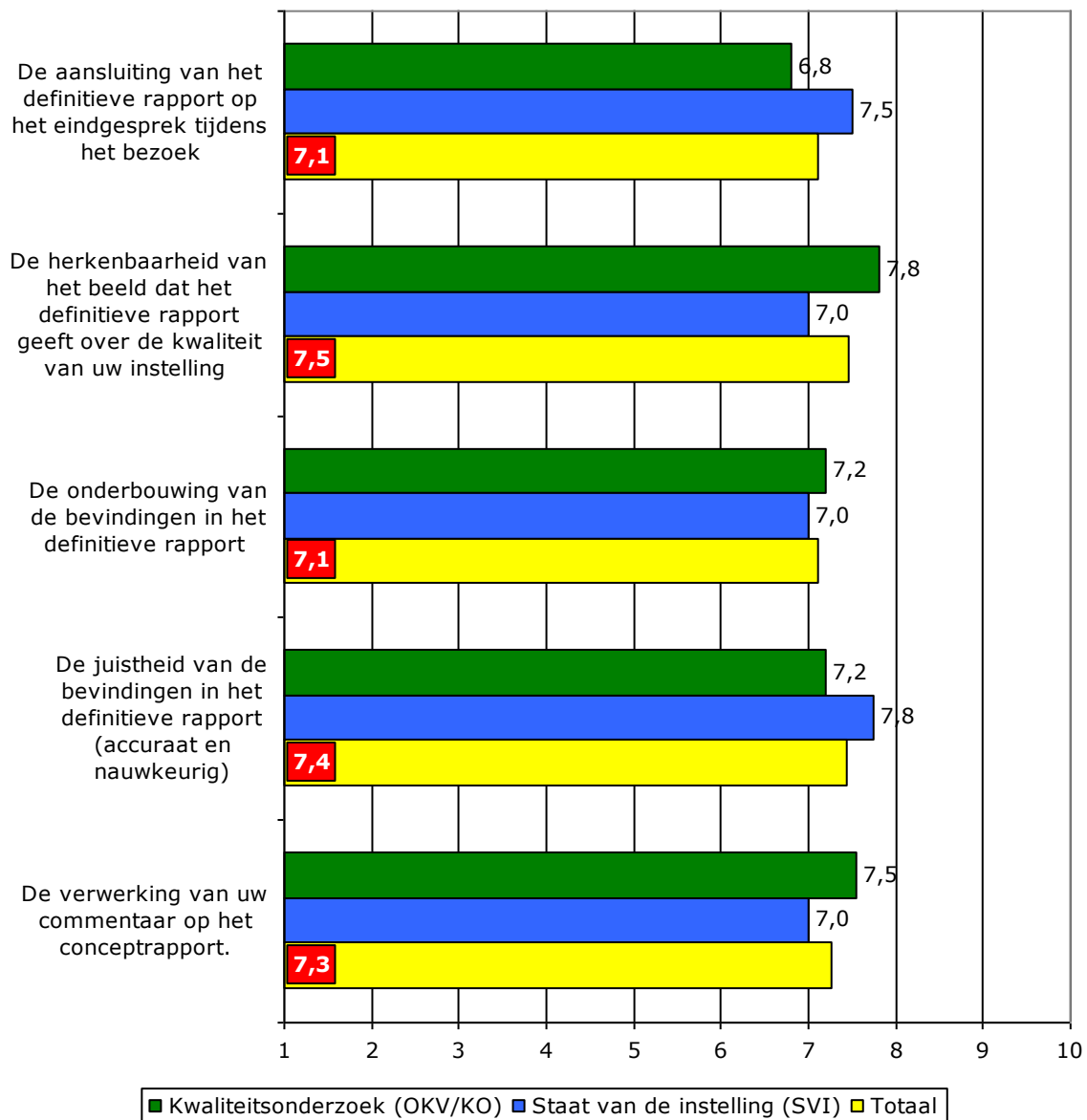
Figuur 4. Het rapport (n=27)



Opvallend is dat 11 procent van de instellingen (zeer) ontevreden is over de aansluiting van het definitieve rapport op het eindgesprek tijdens het bezoek, dit betreft met name instellingen die bezocht zijn in het kader van een ko/okv.

Ook over de herkenbaarheid van het beeld dat het definitieve rapport geeft over de kwaliteit van de instelling is 11 procent van de instellingen (zeer) ontevreden. Dit betreft met name instellingen die bezocht zijn in het kader van een svi (zie figuur 5).

Figuur 5. Het rapport naar bezoekttype (n=27)

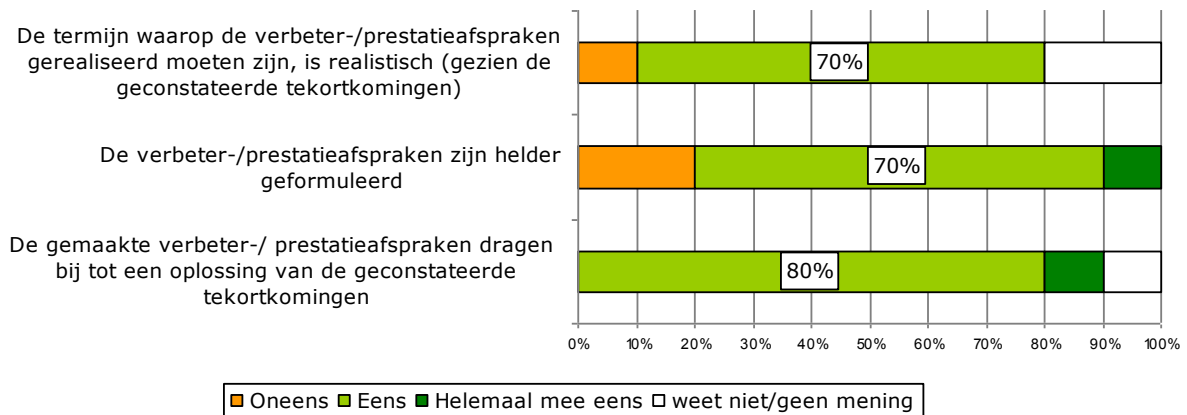


2.4 Verbeter-/prestatieafspraken

Van de bevroegde instellingen geven tien instellingen (37 procent) aan dat er naar aanleiding van het inspectiebezoek verbeter-/prestatieafspraken zijn gemaakt. Bij svi's worden aanzienlijk vaker afspraken gemaakt dan bij instellingen die een ko/okv hebben gehad, respectievelijk 67 procent en 13 procent.

Verreweg de meeste instellingen zijn van mening dat de verbeter-/prestatieafspraken bijdragen tot een oplossing van de geconstateerde tekortkomingen (zie figuur 6). Een verbeterpunt is de formulering van deze afspraken; twee instellingen vinden (20 procent) dat de afspraken niet helder zijn geformuleerd. Dit zijn instellingen die bezocht zijn in het kader van een svi (zie bijlage A). Verder vindt een op de tien instellingen dat de termijn waarop de afspraken gerealiseerd moeten zijn niet realistisch is.

Figuur 6. Verbeter-/prestatieafspraken (n=10)*

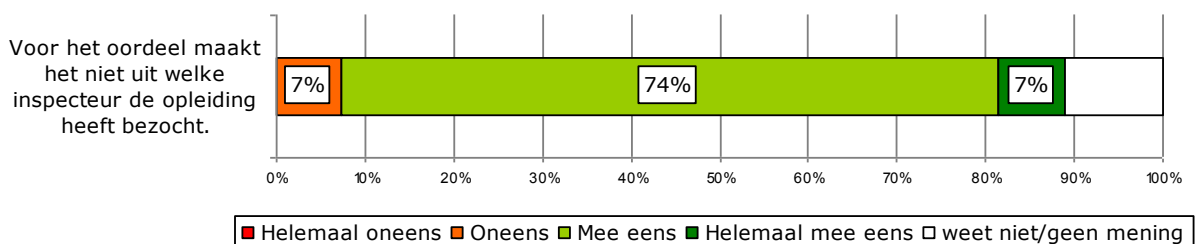


* Deze stellingen zijn alleen voorgelegd aan instellingen waarmee er verbeter-/prestatieafspraken zijn gemaakt.

2.5 Verschil tussen inspecteurs

Aan de instellingen is gevraagd of zij vinden dat het voor het oordeel over een opleiding uitmaakt door welke inspecteur(s) het bezoek is afgelegd; slechts 7 procent van de instellingen deelt deze mening, dit betreffen twee instellingen. Bij de vorige metingen schommelde dit percentage nog tussen rond de 50 procent (zie hoofdstuk 3 Trends). Een mogelijk verklaring voor deze daling is dat bij het bezoekttype svi een team van inspecteurs de instelling bezoekt, waardoor het oordeel dat gegeven wordt niet zo zeer herleidbaar is tot een of twee inspecteurs. Een andere verklaring is dat er veel is geïnvesteerd in het optimaliseren van de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid.

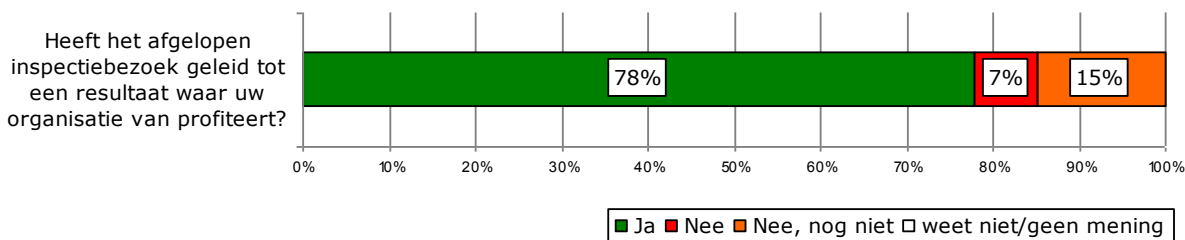
Figuur 7. Verschil tussen inspecteurs (n=27)



2.6 Resultaat inspectiebezoek

In figuur 8 is te zien dat 78 procent van de instellingen van mening is dat het inspectiebezoek heeft geleid tot een resultaat waar de organisatie van profiteert. Er zijn geen duidelijke verschillen in bezoekttype waar te nemen (zie bijlage A).

Figuur 8. Resultaat (n=27)



Aan de instellingen is gevraagd om te beschrijven welk resultaat het inspectiebezoek heeft opgeleverd. In het kader hieronder worden enkele voorbeelden genoemd.

"De aanscherping van de beoordelingsvoorschriften helpt ook de constructeurs van andere opleidingen bij hun beoordelingsvoorschriften."

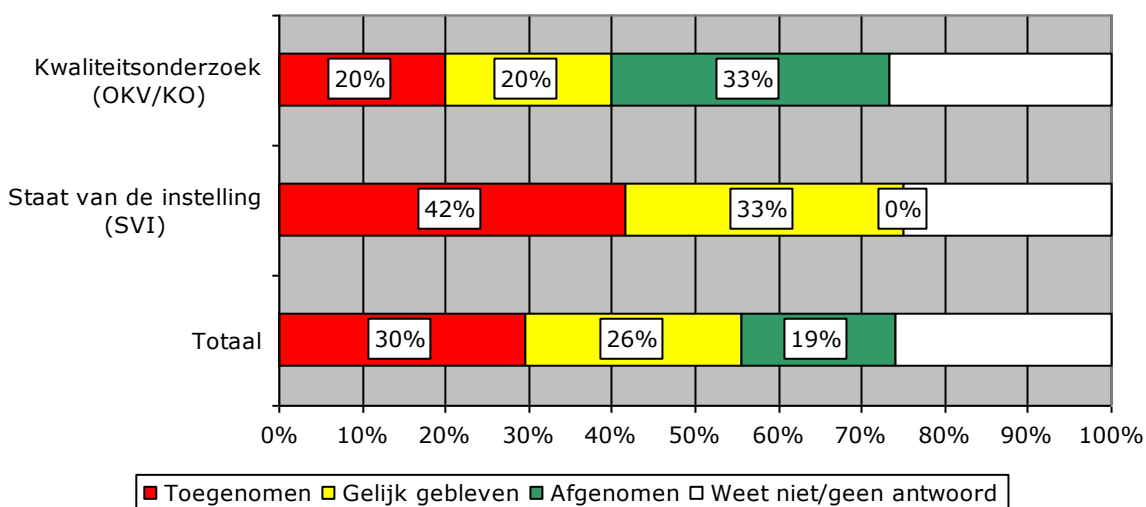
"Zonder inspectie oftewel zonder toezicht, zullen instellingen echter toch minder de druk voelen om de basiskwaliteit te behalen zoals in het inspectiekader staat weergegeven. Niet zozeer omdat zij niet willen, maar door alle dynamiek die er is in de omgeving."

"Externe prikkel helpt enorm in een onderwijsteam om de motivatie te krijgen een (snelle) kwaliteitsverbetering door te voeren."

2.7 Toezichtlast

Aan de instellingen is gevraagd of de toezichtlast als gevolg van het inspectiebezoek in vergelijking tot het vorige inspectiebezoek is afgenomen, toegenomen of gelijk is gebleven.

Figuur 9: Toezichtlast ten opzichte van vorige inspectiebezoek naar bezoektype (n=27)



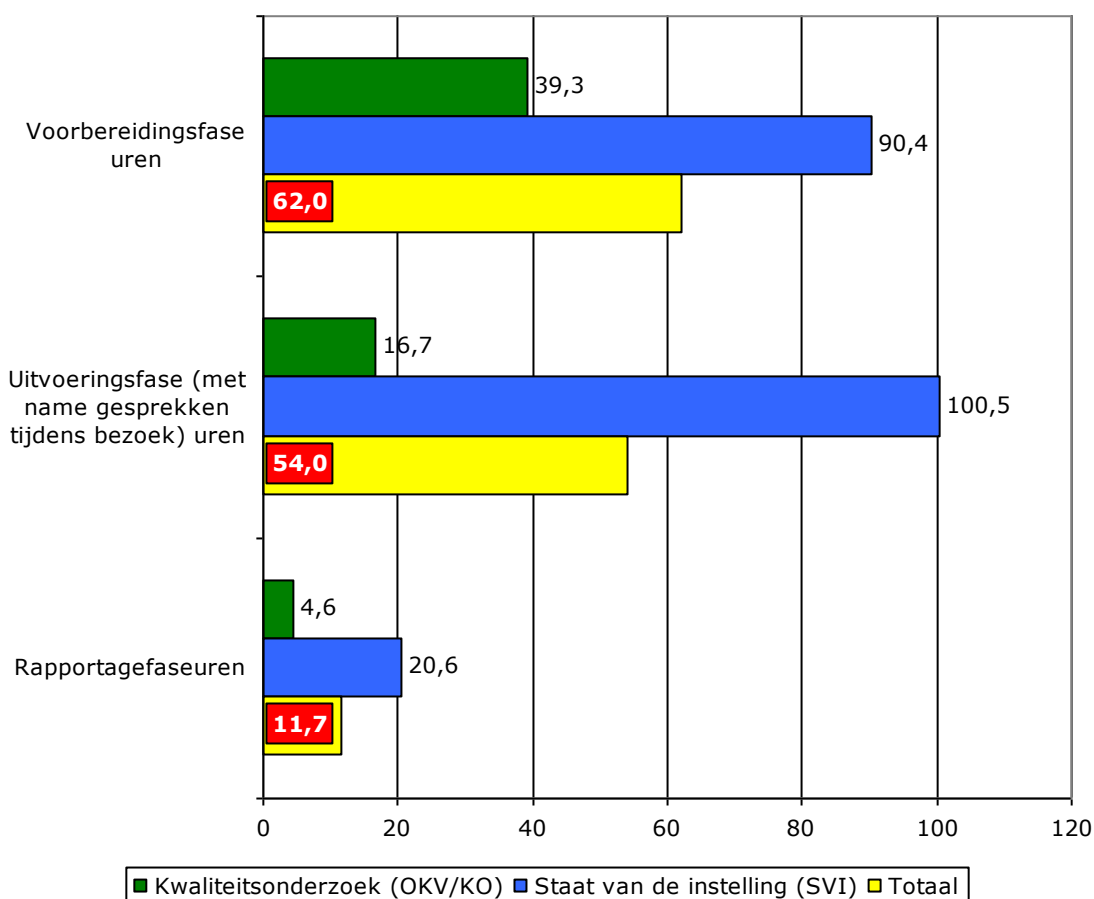
Van de instellingen die bezocht zijn in het kader van een svi geeft 42 procent aan dat de toezichtlast in vergelijking met het vorige inspectiebezoek is toegenomen. Deze toename is te verklaren, doordat de svi een nieuw bezoektype is waarbij er diepgaand onderzoek

op instellingsniveau wordt gedaan en waarbij op opleidingsniveau een beoordeling wordt gegeven op vijf kwaliteitsgebieden bij maximaal vijf opleidingen. Echter, dit onderzoek wordt slechts eenmaal in de drie jaar op instellingsniveau uitgevoerd. Een keer in de drie jaar wordt er dus een forse tijdsinvestering van de instelling gevraagd, maar de twee daarop volgende jaren zal de toezichtlast voor deze instellingen minimaal zijn, tenzij de kwaliteit niet op orde blijkt te zijn.

Aan de instellingen is ook gevraagd om aan te geven hoeveel uren zij ongeveer hebben besteed aan het inspectiebezoek (zie figuur 10). Er is een onderscheid gemaakt tussen de tijd die is besteed aan de voorbereidingsfase, de uitvoeringsfase en de rapportagefase. De instellingen zijn per onderzoek gemiddeld de meeste tijd kwijt aan de voorbereidingsfase, namelijk ruim 62 uren. In de uitvoeringsfase en de rapportagefase investeert een instelling gemiddeld respectievelijk 54 en 11 uren.

Per bezoektype varieert de toezichtlast. In alle onderzoeksfases is de toezichtlast het grootst bij instellingen die bezocht zijn in het kader van een svi.

Figuur 10. Toezichtlast uitgedrukt in uren naar bezoektype (n= 27)

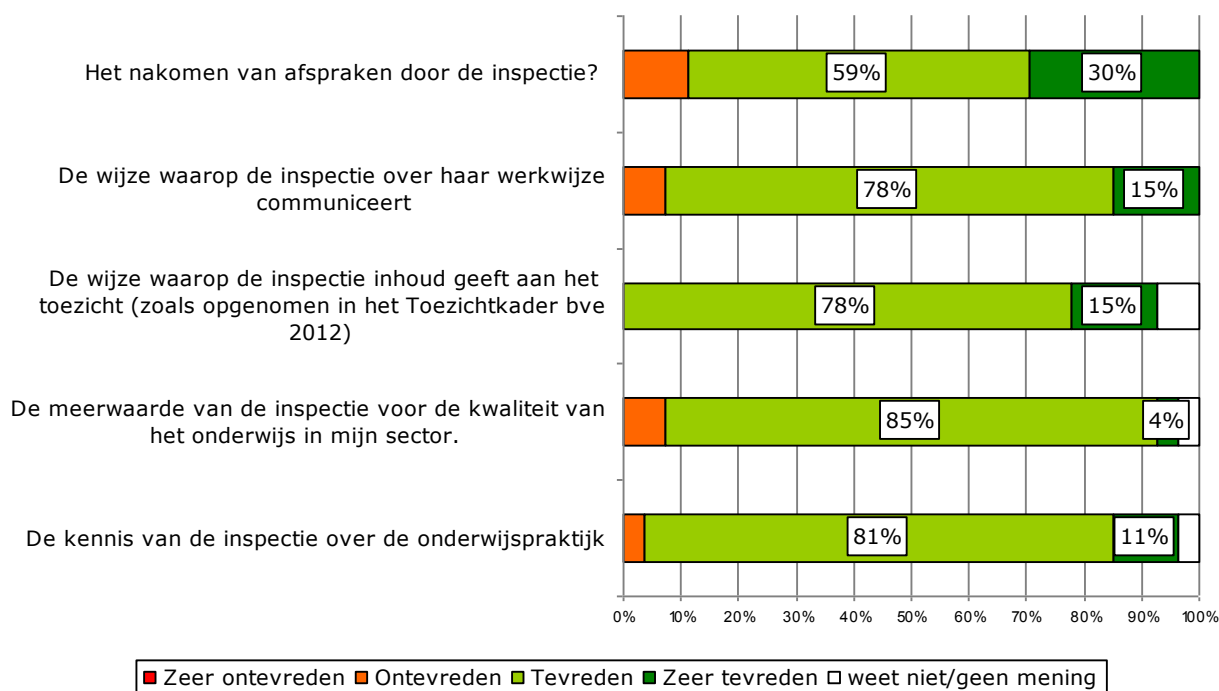


2.8 Evaluatie werkwijze

In figuur 11 is te zien dat de werkwijze van de inspectie over het algemeen positief wordt beoordeeld door de bevroegde instellingen. Instellingen zijn echter het minst tevreden over het nakomen van afspraken door de inspectie; 11 procent van de instellingen is hierover ontevreden. Dit betreffen voornamelijk instellingen die bezocht zijn in het kader van een ko/okv (zie bijlage A).

Een bijzonder positief resultaat is de tevredenheid van de instellingen over de wijze waarop de inspectie inhoud geeft aan het toezicht zoals dat is opgenomen in het Toezichtkader bve 2012. De instellingen die bezocht zijn in het kader van een svi scoren hierop een 7,8 en de instellingen die een ko/okv hebben gehad scoren een 7,2 (zie bijlage A).

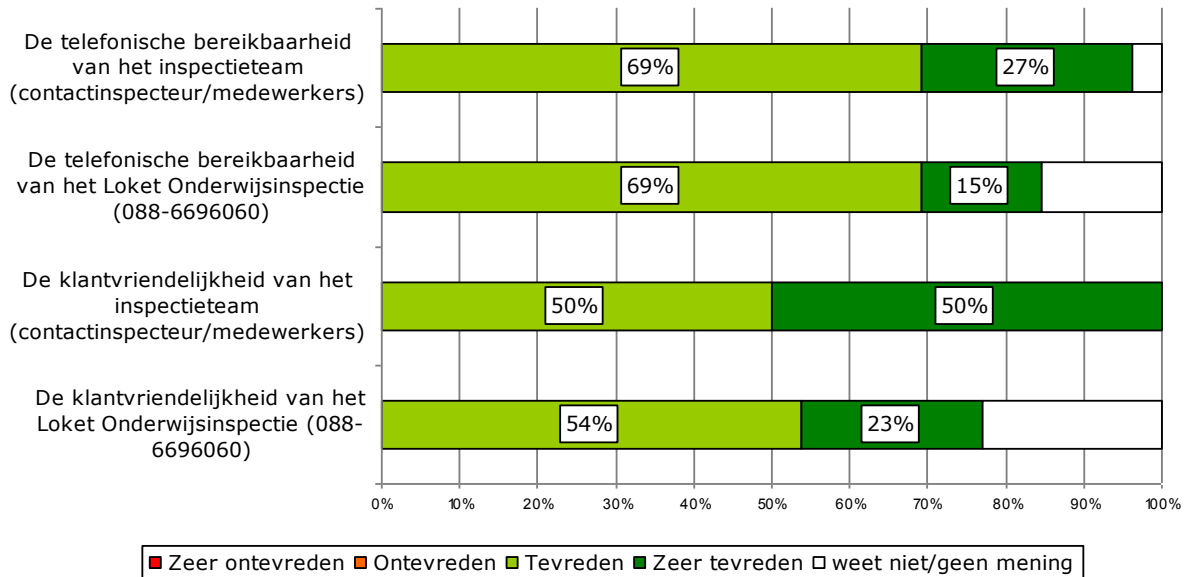
Figuur 11. Evaluatie werkwijze (n=27)



2.9 Evaluatie telefonisch contact

Bijna alle instellingen (96 procent) die aan het tevredenheidonderzoek hebben deelgenomen, hebben telefonisch contact met de inspectie gehad. Aan de instellingen is gevraagd om een aantal stellingen te beoordelen over het telefonische contact. De resultaten zijn weergegeven in figuur 12.

Figuur 12. Evaluatie telefonisch contact (n=27)

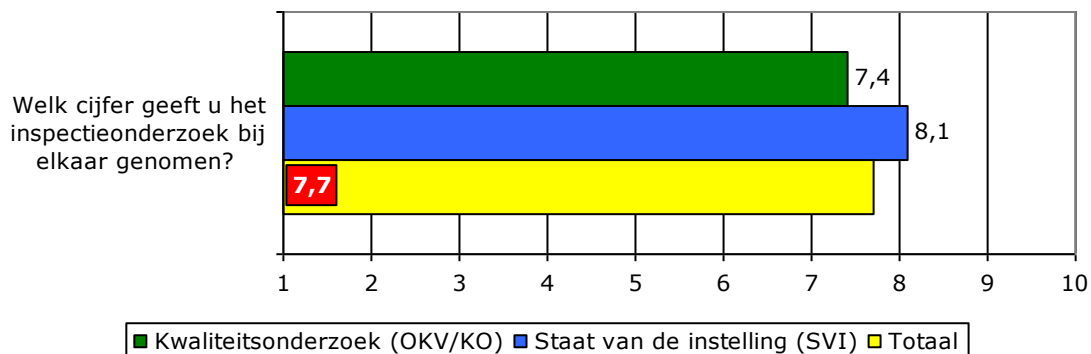


Geen enkele instelling is (zeer) ontevreden over het telefonische contact. Op de stellingen over het Loket Onderwijsinspectie is relatief veel 'weet niet/geen mening' geantwoord. Blijkbaar hebben de bevraagde bve-instellingen vaker direct telefonisch contact met het inspectieteam dan met het Loket Onderwijsinspectie.

2.10 Rapportcijfer

Tot slot is aan de instellingen gevraagd om het gehele inspectieonderzoek te beoordelen met een cijfer. Het gemiddelde cijfer is afgerond een 7,7. Het gemiddelde rapportcijfer varieert enigszins tussen de verschillende bezoektijden (zie figuur 13). De instellingen die bezocht zijn met een svi geven gemiddeld het hoogste cijfer. Een instelling, bezocht in het kader van een kwaliteitsonderzoek, heeft een onvoldoende gegeven.

Figuur 13. Rapportcijfer uitgesplitst naar type bezoek (n=26)*



* Een instelling heeft deze vraag niet beantwoord.

3. Trends

3.1 Tevredenheidsmetingen sinds 2009

De Inspectie van het Onderwijs voert al langere tijd tevredenheidsonderzoeken uit onder instellingen in het middelbaar beroepsonderwijs. Sinds de invoering van het risicogerichte toezicht zijn er vier onderzoeken naar tevredenheid uitgezet waarbij er telkens gelijksoortige vragen aan de instellingen zijn gesteld over hun beleving van de inspectiebezoeken en de werkwijze van de inspectie. In 2009 is het onderzoek uitgevoerd door het externe onderzoeksbureau Internetspiegel (zie meting 1 in tabel 3); de daarop volgende jaren heeft de Directie Kennis van de inspectie het onderzoek uitgezet. In tabel 3 wordt een overzicht gegeven van de vier tevredenheidsmetingen die sinds 2009 zijn uitgevoerd.

Tabel 3. Respons- en kenmerkentabel van de metingen sinds 2009

Nr.	Periode	Totaal	Ingevuld	Respons	Type inspectiebezoek	Verdeling bezoektype*			
						Ko	Okv	Ov	Svi
1	dec 2009 - jan 2010	94	47	50%	onderwijskwaliteit	58%	73%	18%	-
2	jan - okt 2010	58	27	54%	onderwijskwaliteit	-	-	-	-
3a	okt 2010 - sept 2011	74	30	41%	onderwijskwaliteit	-	-	-	-
3b	okt 2010 - sept 2011	64	35	55%	examenkwaliteit	-	-	-	-
4	jan 2012 - dec 2012	64	27	42%	geïntegreerd onderzoek (onderwijs- en examenkwaliteit)	4%	52%	-	44%

* De verdeling van het bezoektype telt bij de 1^e meting niet op tot 100 procent, omdat een instelling meerdere bezoektypen kon aankruisen.

Bij de interpretatie van de trendbeschrijvingen dient rekening te worden gehouden met verschillen tussen de metingen. Zo is de respons per meting verschillend, evenals de bezoekperiode en de verdeling van de bezoektypen. Deze verdeling is echter slechts bekend van twee metingen.

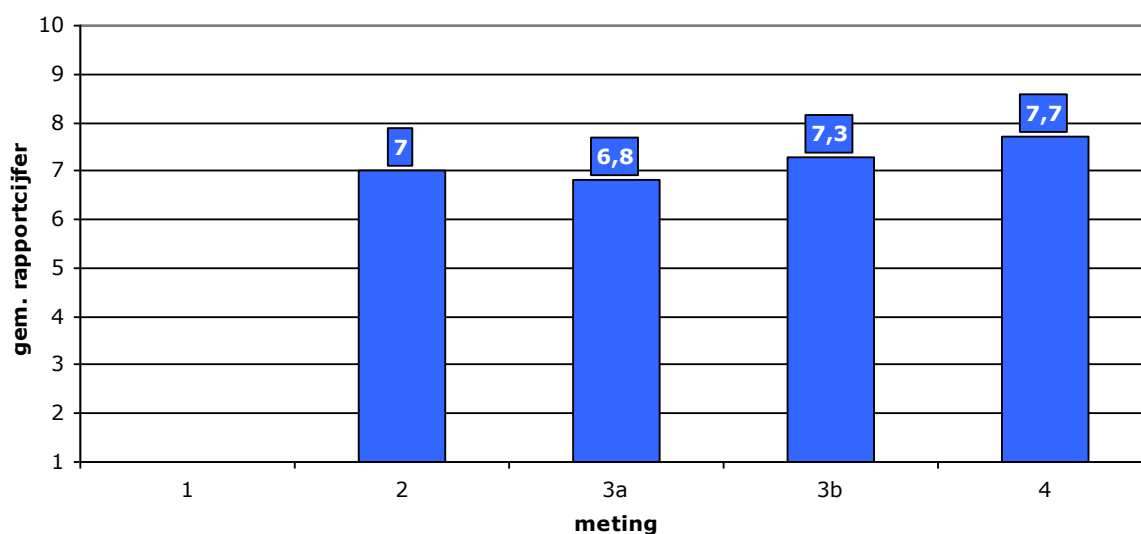
Verder dient opgemerkt te worden dat in het verleden de inspectie in haar toezicht onderscheid maakte tussen bezoeken in het kader van de onderwijskwaliteit en bezoeken in het kader van de examenkwaliteit. Bij de derde meting zijn er daarom twee rapporten over de tevredenheid van instellingen verschenen. Ook bij de tweede meting is dit onderscheid gemaakt, maar de respons van het examenonderzoek was dusdanig laag dat er geen betrouwbare gegevens voorhanden waren over de tevredenheid van de instellingen over het examenonderzoek. Met de komst van het nieuwe toezichtkader in januari 2012 is dit onderscheid niet meer gemaakt en is er tijdens de bezoeken geïntegreerd gekeken naar onderwijs en examens.

Ondanks de beperkingen die gelden voor het vergelijken van de metingen, worden in dit hoofdstuk voorzichtige trends beschreven aan de hand van de belangrijkste verbeterpunten die de laatste jaren zijn genoemd in de rapporten van de tevredenheidsonderzoeken.

3.2 Trends op de verbeterpunten

De tevredenheidsonderzoeken leveren al jaren een tamelijk positief beeld op over de tevredenheid van de inspectie ten aanzien van de inspectiebezoeken en de werkwijze van de inspectie. Het gemiddelde rapportcijfer over de jaren heen varieert van een 6,8 tot een 7,7 (zie figuur 14). Bij de eerste meting is er niet gevraagd naar een rapportcijfer.

Figuur 14. Gemiddelde rapportcijfer

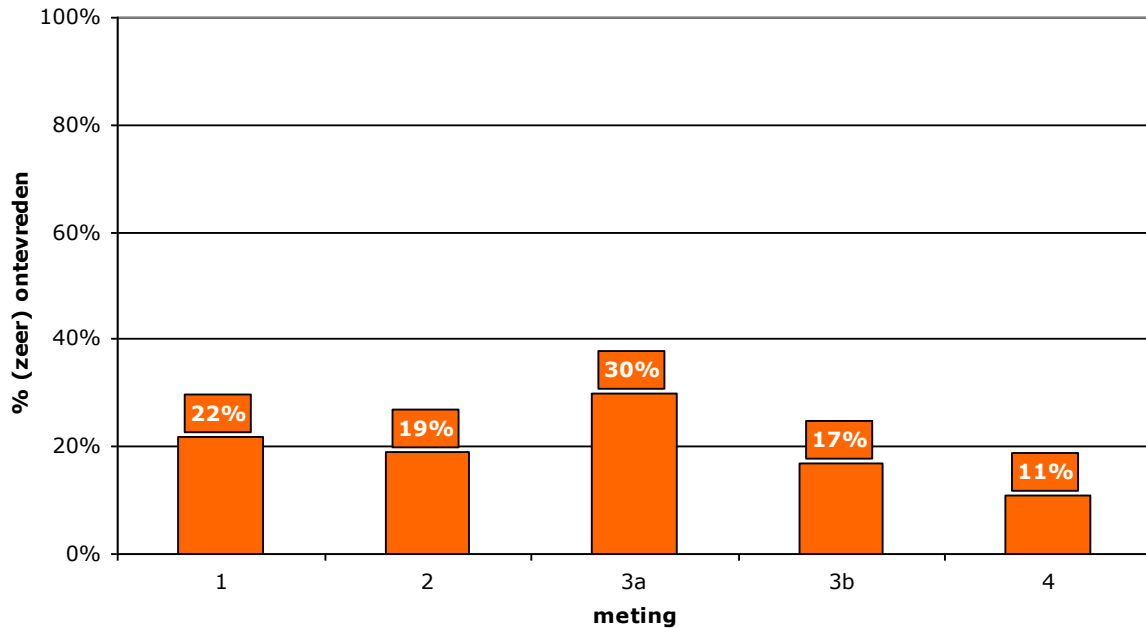


Op basis van de uitkomsten zijn bij iedere meting verbeterpunten geformuleerd. Deze verbeterpunten zijn gebaseerd op stellingen waarop instellingen relatief vaak (zeer) ontevreden of (zeer) mee oneens hebben geantwoord. Sinds 2009 betreft dit de volgende onderwerpen:

- de verhouding tussen de tijd die is geïnvesteerd in het onderzoek en de opbrengst van het onderzoek
- de termijn waarop verbeter-/prestatieafspraken gerealiseerd moeten zijn
- de verschillen tussen inspecteurs
- de toenemende toezichtlast

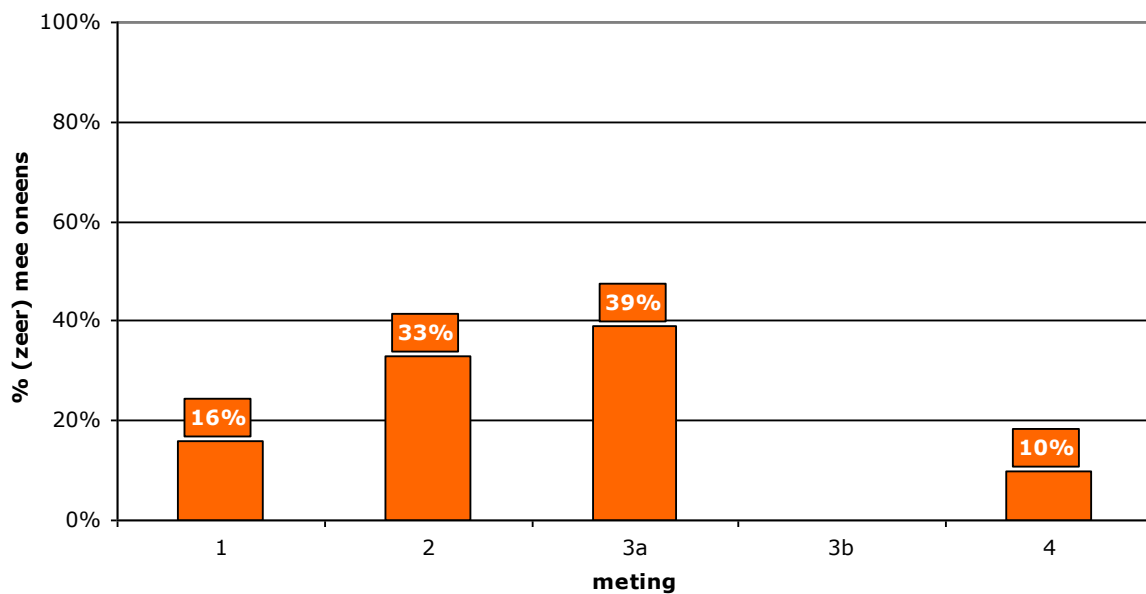
Hieronder wordt per stelling de trend van de afgelopen vier metingen weergegeven.

Figuur 15. De verhouding tussen de tijd die is geïnvesteerd in het onderzoek en de opbrengst van het onderzoek



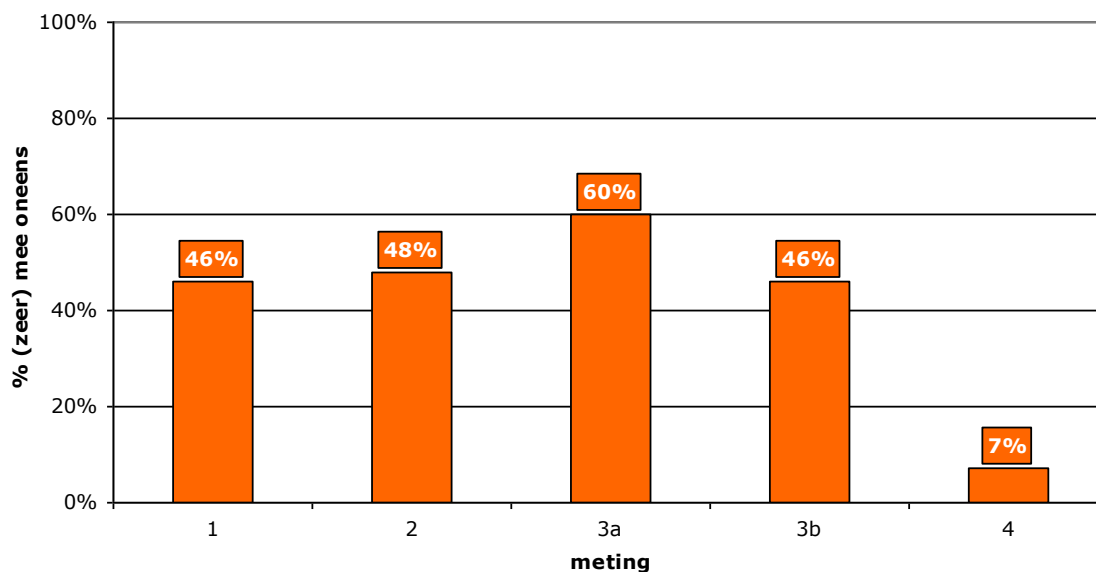
Over het algemeen zijn de instellingen in de loop der jaren positiever geworden over de verhouding tussen de tijdsinvestering in een inspectiebezoek en het resultaat dat het bezoek voor de instelling heeft opgeleverd, met uitzondering met meting 3a (onderwijsproces). In 2009 was nog 22 procent hierover (zeer) ontevreden en bij de laatste meting is dit nog 11 procent.

Figuur 16. De termijn waarop de verbeter-/prestatieafspraken gerealiseerd moeten zijn is realistisch



Sinds de eerste meting in 2009 is het percentage instellingen dat vindt dat de termijn waarop verbeter-/prestatieafspraken gerealiseerd moeten zijn onrealistisch is, toegenomen met uitzondering van de laatste meting waarbij dit percentage opvallend veel lager is. Mogelijk is dit te verklaren doordat de inspectie in haar rapporten duidelijker dan voorheen aangeeft wat de doorlooptijden van verbeteringen zijn. Deze stelling is bij meting 3b (examenonderzoek) niet voorgelegd aan de instellingen.

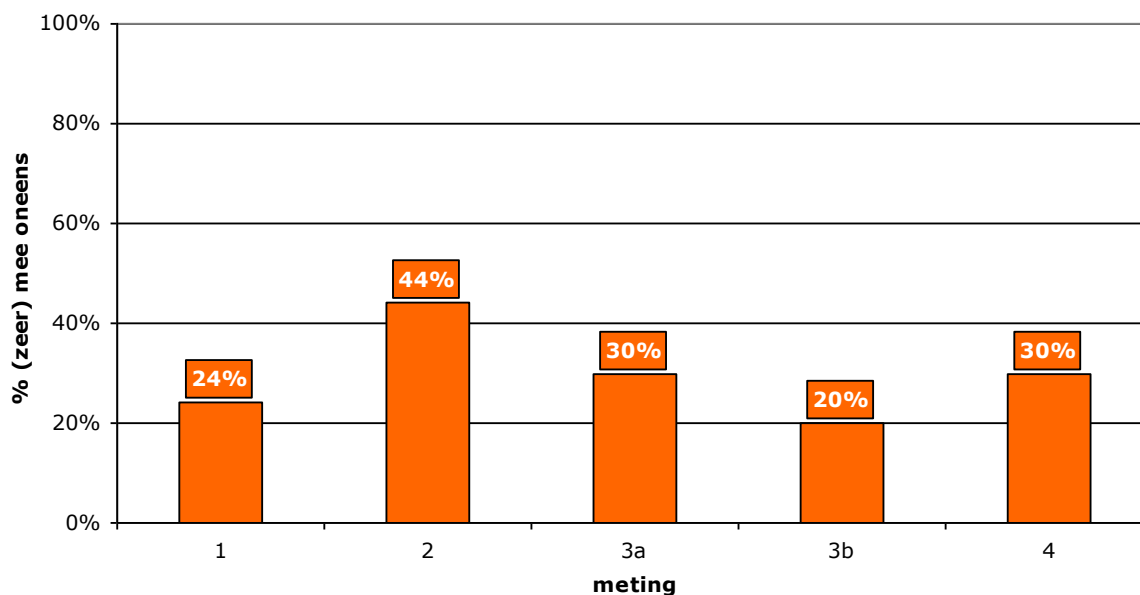
Figuur 17. Voor het oordeel maakt het niet uit welke inspecteur het bezoek heeft afgelegd



Erg opvallend is de uitkomst van de vierde meting. Slechts 7 procent van de bevroegde instellingen is van mening dat het voor het oordeel uitmaakt welke inspecteur(s) de opleidingen hebben bezocht. Bij voorgaande metingen deelde de helft of zelfs meer dan de helft van de instellingen deze mening. Ook uit een evaluatieonderzoek dat het Kenniscentrum Beroepsonderwijs Arbeidsmarkt (KBA, 2012) in opdracht van de inspectie heeft uitgevoerd, bleek dat 70 procent van de twintig instellingen die zij hebben bevroegd, vonden dat er verschillen waren tussen inspecteurs¹. Dat onderzoek had betrekking op de periode 2009-2011, dus voor de invoering van het bezoekttype svi en voor de invoering van het nieuwe Toezichtkader bve 2012. Mogelijk heeft de invulling van het bezoekttype svi, waarbij een team van meerdere inspecteurs gedurende meerdere dagen een instelling onderzoekt en gezamenlijk tot een oordeel komen, bijgedragen aan deze afname. Verder is ook geïnvesteerd in de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid.

¹ KBA (2012). Evaluatie doelbereiking Toezichtkader bve 2012: beginmeting.

Figuur 18. De toezichtlast naar de inspectie voor onze instelling is toegenomen



Uit figuur 18 blijkt geen duidelijke trend als het gaat om de toezichtlast die instellingen ervaren. Bij de vierde meting heeft 30 procent van de bevroagde instellingen aangegeven dat de toezichtlast is toegenomen. Dit zijn met name instellingen die bezocht zijn in het kader van svi. Zo'n bezoek wordt echter maar een keer in de drie jaar uitgevoerd, waarbij het vervolgtoezicht proportioneel is.

Uit het externe onderzoek van kba (zie voetnoot 2) is naar voren gekomen dat de toezichtlast in de periode 2009-2011 (voor de invoering van het nieuwe toezichtkader 2012) als tamelijk zwaar wordt ervaren door instellingen, waarbij dit niet alleen tot uitdrukking is gekomen in tijd, maar ook in weerstand en stress.

Samengevat, op basis van de trendanalyses op de verbeterpunten valt op dat de vierde meting veelal de meest positieve uitkomsten laat zien, echter de ervaren toezichtlast is hierop een uitzondering. Blijkbaar zijn de instellingen die bezocht zijn in de periode januari tot december 2012 tevreden met de verandering in het toezicht op basis van het toezichtkader 2012 en met de invulling die gegeven is aan het bezoekttype staat van de instelling. Deze toegenomen tevredenheid is ook zichtbaar in het gemiddelde rapportcijfer dat bij de laatste meting nog nooit zo hoog is geweest, namelijk een 7,7.

Erg opvallend is de enorme daling van het aantal instellingen dat vindt dat het oordeel over een opleiding afhangt van de inspecteurs die het bezoek hebben afgelegd. In 2009 had nog bijna de helft van de bevroagde instellingen deze mening en bij de vierde meting in 2013 is dat nog maar 7 procent.

Verder valt op dat relatief steeds meer instellingen tevreden zijn over de verhouding tussen de tijd ze hebben geïnvesteerd in het inspectie en het resultaat dat het bezoek oplevert voor hun organisatie. Echter, meting 3a is hierop een uitzondering.

Bij de volgende meting zal duidelijk worden of de trend van de toenemende tevredenheid over de verbeterpunten verder zal doorzetten.

4. Conclusie en verbeterpunten

Instellingen in het middelbaar beroepsonderwijs die door de inspectie zijn bezocht in de periode januari-december 2012 zijn in een tevredenheidsonderzoek gevraagd naar hun tevredenheid over het inspectiebezoek en de werkwijze van de inspectie. De respons was dit jaar 42 procent. De algemene conclusie is dat de bevroegde instellingen hierover behoorlijk tevreden zijn. Ze beoordelen het gehele inspectieonderzoek gemiddeld met een 7,7. Een trendanalyse sinds 2009 laat zien dat dit cijfer nog nooit zo hoog is geweest.

Instellingen zijn het meest tevreden over de deskundigheid van de inspecteurs, de openheid en het wederzijdse contact met de inspecteurs en de ruimte voor eigen inbreng tijdens het bezoek. Een ander positief punt is dat bijna 80 procent van de bevroegde instellingen vindt dat het inspectiebezoek heeft geleid tot een resultaat waar de organisatie van profiteert. Daarnaast zijn instellingen ook erg positief over het telefonische contact met het inspectieteam.

Er zijn ook onderwerpen waarover de instellingen minder positief zijn en daarom de aandacht verdienen. Ten eerste is 11 procent van de instellingen ontevreden over de tijdsinvestering in het bezoek en het uiteindelijk resultaat voor de organisatie. Echter, uit een trendanalyse (zie figuur 15) blijkt dat deze ontevredenheid wel voorzichtig aan het afnemen is. Verder vindt 20 procent van de instellingen dat de verbeter-/prestatieafspraken niet helder zijn geformuleerd. Dit betreft met name instellingen die bezocht zijn in het kader van het nieuwe bezoekttype: de staat van de instelling. Deze instellingen ervaren eveneens dat de toezichtlast is toegenomen. Daarbij dient opgemerkt te worden dat een instelling slechts eenmaal in de drie jaar wordt bezocht met een svi. De overige twee jaren zal de toezichtlast voor een instelling slechts minimaal zijn, tenzij er tekortkomingen in de kwaliteit worden geconstateerd of als er signalen zijn van eventuele problemen.

Bij deze meting is ook gevraagd naar de tevredenheid over de wijze waarin de inspectie invulling geeft aan haar toezicht, zoals omschreven in het nieuwe Toezichtkader bve 2012. Alle ondervraagde instellingen geven aan hierover (zeer) tevreden te zijn. Ook blijkt dat de instellingen die bezocht zijn met het nieuwe bezoekttype svi op veel punten positiever zijn dan de instellingen die bezocht zijn met een ko/okv. Dit blijkt onder andere uit het rapportcijfer. De instellingen die een svi hebben gehad beoordelen het inspectieonderzoek gemiddeld met een 8,1 en de instellingen die een ko/okv hebben gehad geven gemiddeld een 7,4.

Een laatste opvallende bevinding is het oordeel van de instellingen over de verschillen tussen inspecteurs. Op de stelling 'voor het oordeel maakt het niet uit welke inspecteur de opleiding heeft bezocht' antwoordde in 2012 7 procent van de instellingen oneens, terwijl sinds 2009 dit percentage schommelde tussen de 60 en 46 procent. Uit extern onderzoek van kba (zie voetnoot 2) bleek ook dat relatief veel instellingen vonden dat er verschillen waren tussen inspecteurs in de periode 2009-2011. De grote afname van het percentage instellingen dat vindt dat het voor het oordeel uitmaakt welke inspecteur het bezoek heeft afgelegd kan deels verklaard worden door het nieuwe bezoekttype svi waarbij een inspecteursteam de instelling gedurende meerdere dagen bezoekt en een gezamenlijk oordeel geven. Daarnaast heeft de sector de afgelopen tijd ook meer geïnvesteerd in de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid.

Zoals in de inleiding al is beschreven is de respons van dit tevredenheidsonderzoek 42 procent en hebben 27 instellingen de vragenlijst ingevuld, hierdoor zullen de uitspraken met enige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd.